

Nombre de alumno: Aranza Fernández
Monjaras

Nombre del profesor: María del Carmen
López

Nombre del trabajo: Mapa conceptual 1^ª
unidad “antecedentes” 2^ª unidad “calidad de
la atención”

Materia: Calidad en los servicios de
enfermería

Grado: 8^º

Grupo: “C”

PRIMERA UNIDAD "ANTECEDENTES"

ANTECEDENTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN

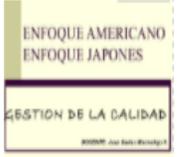
ANTECEDENTES HISTÓRICOS



TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD



ENFOQUES JAPONÉS Y AMERICANO



CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD 2.1, 2.1.1, 2.1.2

LA CALIDAD

ORIGEN

Latín y significa propiedad que distingue

personas bienes servicios

SEGÚN

ASQC Sociedad americana para el control de calidad

ES UN

conjunto de características de un proceso o servicio para satisfacer las necesidades

usuario cliente

EVOLUCIÓN

Calidad total enfocada a productos terminados

Control estadístico de procesos

PRINCIPIOS

PHILIP B. CROSBY

PROPUSO PROGRAMA 14 PASOS

LLAMADO CERO DEFECTOS

BASADA EN 4 PRINCIPIOS

Calidad es cumplir con los requisitos

El estándar de realización es cero defectos

Sistema de calidad es la prevención

La medida de calidad es el premio del incumplimiento

JOSEP M. JURAN

La administración de la calidad se basa

FREDERICK W. TAYLOR

SE LE CONOCE Padre de la administración científica

PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

-P. de planteamiento
-P. de la preparación
-P. de control
-P. de ejecución

HENRY FAYOL

Teoría administrativa clásica

SE LE CONOCE Padre de la teoría administrativa

APORTACIONES

Universalidad de la administración

ÁREAS

MAX WEBER

Teoría burocrática

CONTRIBUYÓ

Pensamiento económico, social y administrativo

APORTACIONES

Modelo burocrático

CARACTERÍSTICAS

-Comunicación formal
-Competencia profesional

-Jerarquía
-Impersonalidad

-Formalización
-División del trabajo

VENTAJAS

-Confiablez
-Subordinación

Consancia

Racionalidad

ENFOQUE AMERICANO

VE LA Calidad de la empresa

NO SE ENFOCA En el movimiento de misma

PARA Alcanzar el éxito planeado

CONFORMA 3 personas y propone

-Principios
-Aspectos
-Pasos
-Soluciones

PARA Mejorar la calidad

SE ENFOCA

-Planeación
-Ejecución
-Control
-Actuación

W. EDWARDS DEMING

ENFOQUE JAPONÉS

OBJETIVO Mejorar la calidad de la vida

DE LOS -Productores
-Consumidores
-Inversionistas

LA Calidad define

COMO uniformidad alrededor del objetivo

FINALIDAD mejoramiento continuo con miras a la perfección

crosby japoneses

USAN el costo de la calidad para orientar la acción

Y como un fin en sí mismo

2.1 ART 117 Satisfacción de las necesidades y exigencias

DEL -Paciente individual
-Entorno
-Sociedad

OBJETIVO Lograr niveles de excelencia eliminando errores

Y mejorando el rendimiento de las instituciones

ART. 118 La OMS lo define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud

FACTORES

-Alto nivel de excelencia profesional
-Uso eficiente de recursos

-Mínimo riesgo para el paciente
-Alto grado de satisfacción del

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA 2.1.1

EL DIAGRAMA DE PARETO

ES UN Gráfico de barras verticales

OBJETIVO Determinar qué problemas resolver y en qué orden

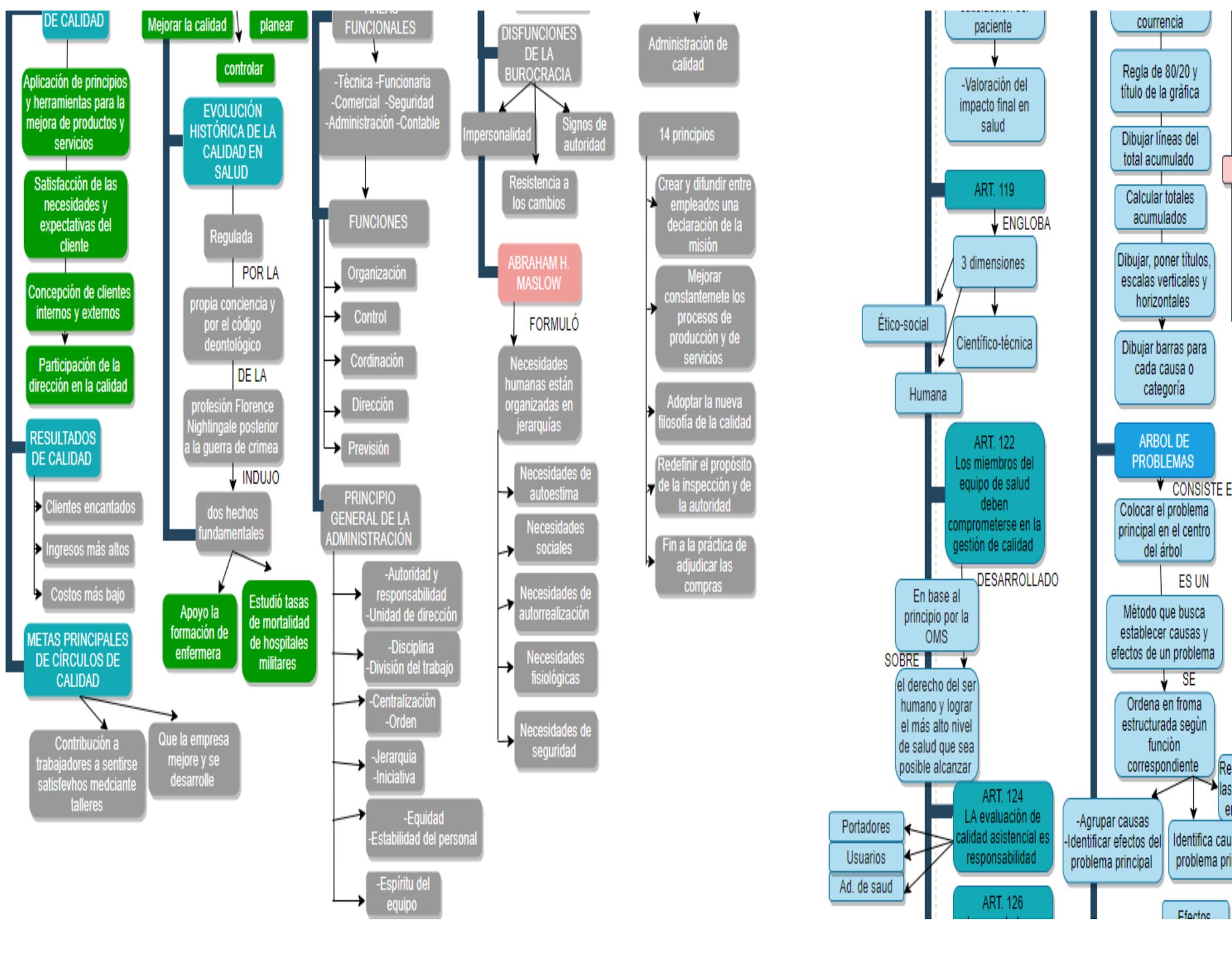
USOS

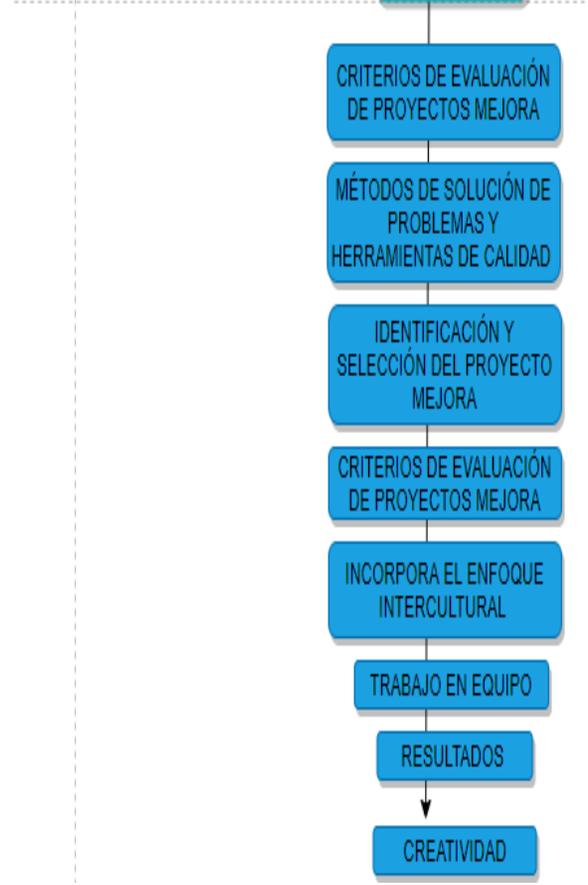
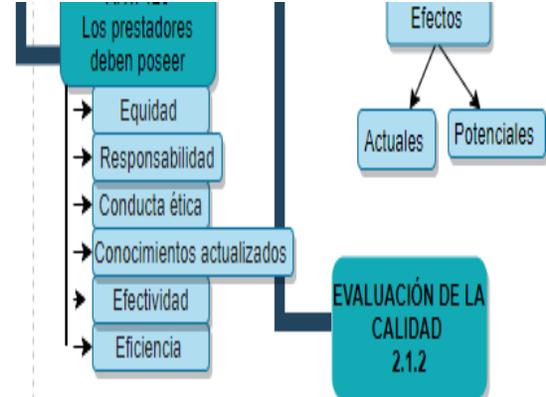
-Identificar y asignar prioridades a categorías importantes
-Comunicar información a grupos interesados

-Identificar categorías de costos más importantes
-Comparar causas

DATOS NECESARIOS

Establecer categorías o causas en descendencia según frecuencia de





SEGUNDA UNIDAD "CALIDAD DE LA ATENCIÓN"

2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

EL

Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

PLANETA

CALIDAD TÉCNICA

- Efectividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Continuidad
- Integridad

CALIDAD HUMANA

- Ética
- Amabilidad, trato digno, cálido y empático
- Información completa, veraz, oportuna y comprensible
- Respeto a los derechos humanos, cultura e individualidad

2.3 VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

PRINCIPIOS DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

ENFOQUE EN EL USUARIO

SON

Conocimientos de expectativas, valores y prioridades de quien recibe el servicio

ENTENDER EL TRABAJO COMO PROCESO Y SISTEMA

6 Principios del mejoramiento como sistema

- Metas claras
- Liderazgo
- Reducción de desperdicios
- Demostrar cambios
- Cambios en el sistema
- Medición de avances

JURAN

DEFINE

Calidad

COMO

Atributo definible y susceptible de enmarcarse

EN

reglas o estándares de un sistema científico y planificación estratégica

SOSTIENE

la satisfacción del usuario es la meta principal

2.4 ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

EL

Estándar

ES UNA

declaración explícita de calidad

PARA

determinar su grado de cumplimiento

ES

necesario contar con indicadores

DETERMINANDO

margen entre el desempeño ideal y el real

EN

procesos y resultados de satisfacción del usuario

GUÍA DE EVALUACIÓN DE ENFERMERÍA EN UNIDADES PSIQUIÁTRICAS

INDICADORES DE CALIDAD SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

Ministración de medicamentos V.O

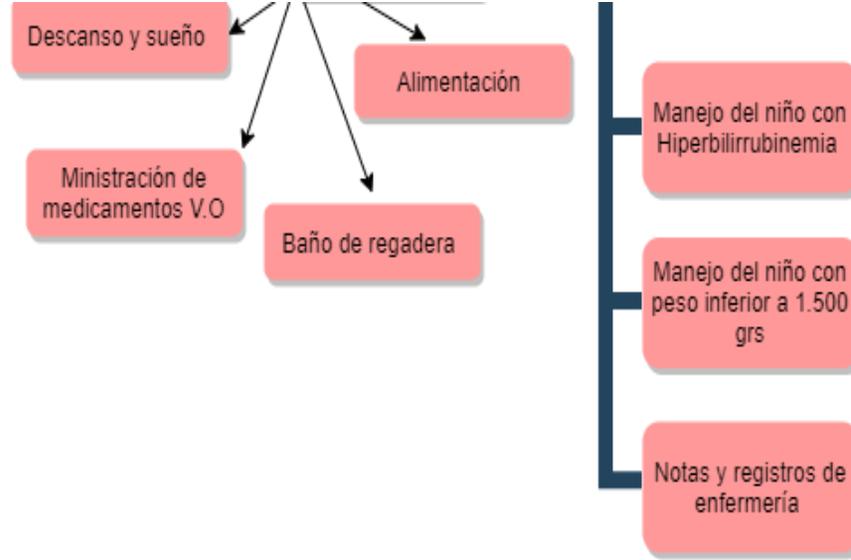
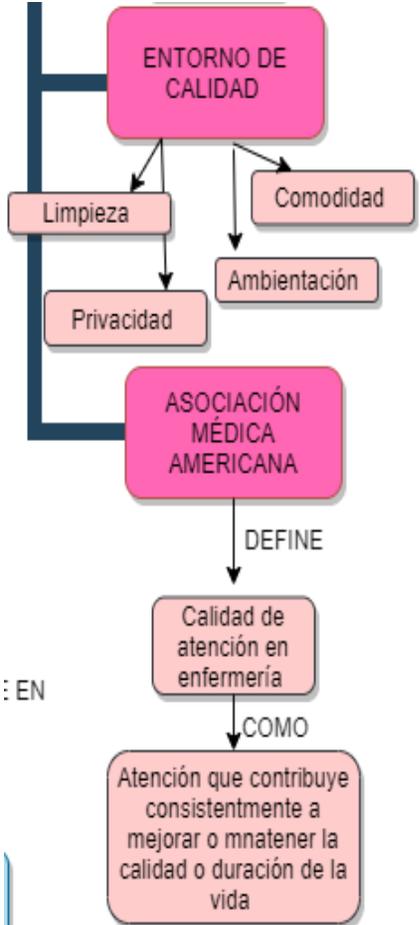
Vigilancia y control de venoclisis instalada

Trato digno

Prevención de caídas en pacientes hospitalizados

Prevención de UPP en pacientes hospitalizados

Prevención de infecciones por sonda vesical instalada



Bibliografía: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/985f6b01c5d7fb2d8628aed2b7730cf9.pdf>